

**FAKTOR RESIKO YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN LAYANAN  
PENGANTARAN OBAT DI RSUD BALARAJA KABUPATEN TANGERANG****Cri Sajjana Prajna Wekadigunawan<sup>1\*</sup>, Endang Sulastri<sup>2</sup>, Rini Handayani<sup>3</sup>, Decy Situngkir<sup>4</sup>**<sup>1-4</sup>Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul

Email Korespondensi: decy.situngkir@esaunggul.ac.id

Disubmit: 15 Maret 2026

Diterima: 20 Maret 2026

Diterbitkan: 01 April 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v8i4.25340>**ABSTRACT**

*Long waiting times for medication have led to long queues and increased patient complaints about pharmaceutical services. This issue has resulted in low patient satisfaction with pharmaceutical services at Balaraja Regional Hospital, as reflected in public satisfaction surveys conducted in the second half of 2024 and the first half of 2025 which showed poor results.. Drug delivery services are a form of digital innovation in pharmaceutical services that aims to reduce the density of pharmacy queues and increase patient accessibility to drugs.. Balaraja Regional General Hospital, Tangerang Regency, has collaborated with JNE in providing home drug delivery services since March 2025, but the utilization rate is still low (7%) of the target of 20%. This study aims to determine the factors associated with the utilization of drug delivery services at Balaraja Regional General Hospital, Tangerang Regency in 2025. A quantitative approach was used in this study using a Cross Sectional study design. A sample of 150 respondents was selected using Purposive Sampling techniques from the entire population, namely outpatients who received prescription services, amounting to 9448. Data were collected through structured questionnaires and electronic medical records. Data analysis used Chi-Square and Prevalence Ratio (PR) statistical tests. The results of the study showed that 60.7% of respondents did not utilize the service. Variables showing significant relationships were income ( $p=0.029$ ;  $PR=1.475$ ), information exposure ( $p<0.001$ ;  $PR=3.017$ ), and perception of estimated time of arrival ( $p=0.04$ ;  $PR=1.521$ ). Other variables, such as gender, education level, perceived cost, perceived distance, and chronic disease status, did not show significant relationships. Information exposure was the strongest factor associated with service utilization. Balaraja Regional General Hospital, Tangerang Regency, needs to improve its service socialization strategy, reduce service fees, and accelerate estimated delivery times.*

**Keywords:** *Drugs Delivery Services, Healthcare Utilization, Information Exposure, Income, Perception of Estimated Time of Arrival.*

**ABSTRAK**

Lamanya waktu tunggu obat menyebabkan padatnya antrian dan meningkatkan keluhan pasien akan layanan obat. Masalah ini mengakibatkan rendahnya kepuasan pasien akan layanan farmasi di RSUD Balaraja yang tergambar pada

hasil survei kepuasan masyarakat pada periode semester II 2024 dan semester I tahun 2025 dengan hasil kurang baik. Layanan pengantaran obat merupakan bentuk inovasi digital dalam pelayanan kefarmasian yang bertujuan mengurangi kepadatan antrian farmasi dan meningkatkan aksesibilitas pasien terhadap obat. RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang sejak Maret 2025 telah menjalin kerjasama dengan JNE dalam menyediakan layanan pengantaran obat ke rumah, namun tingkat pemanfaatannya masih rendah (7%) dari target 20%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang tahun 2025. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan desain studi *Cross Sectional*. Sampel berjumlah 150 responden yang dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling* dari seluruh populasi yaitu pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan resep yaitu sejumlah 9448. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan rekam medis elektronik. Analisis data menggunakan uji statistik *Chi-Square* dan *Prevalence Ratio (PR)*. Hasil penelitian mendapatkan 60,7% responden tidak memanfaatkan layanan. Variabel yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan adalah pendapatan ( $p=0,029$ ;  $PR=1,475$ ), keterpaparan informasi ( $p<0,001$ ;  $PR=3,017$ ), serta persepsi estimasi waktu tiba ( $p=0,04$ ;  $PR=1,521$ ). Sedangkan variabel lain seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, persepsi biaya, persepsi jarak, dan status penyakit kronis tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Keterpaparan informasi merupakan faktor terkuat yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan. RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang perlu membuat strategi sosialisasi mengenai layanan, studi perbandingan mengenai tarif layanan pengantaran pada, serta kecepatan pengiriman atau estimasi waktu tiba obat untuk semua wilayah cakupan, dapat tiba di hari yang sama.

**Kata Kunci:** Layanan Pengantaran Obat, Pemanfaatan Layanan Kesehatan, Keterpaparan Informasi, Pendapatan, Persepsi Estimasi Waktu Tiba.

## PENDAHULUAN

Wabah COVID 19 berkontribusi terhadap adopsi layanan kesehatan jarak jauh (Abu Farha et al., 2023). Sejalan dengan perkembangan digital, penyedia pelayanan kesehatan dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satu inovasi yang mulai berkembang di Indonesia adalah layanan pengantaran obat (*drug delivery service*) yang merupakan bagian dari transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan (Rahayu et al., 2022). Pandemi berdampak pada 60,4% pelayanan farmasi diseluruh Indonesia yakni penerapan *e-pharmacy* termasuk pengiriman obat

ke rumah pasien dimasa pandemi COVID-19 (Fathoni et al., 2020). Pelayanan farmasi berbasis digital sebagai bagian dalam pelayanan di rumah sakit memiliki peran strategis dalam menyediakan kemudahan dalam akses pelayanan obat (Dewi et al., 2025), namun dalam pelaksanaannya juga mengalami berbagai kendala, salah satunya adalah kendala pasien dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk terkait pelayanan farmasi seperti pengambilan obat di rumah sakit. waktu tunggu yang lama di apotek rumah sakit, jarak tempuh yang jauh, keterbatasan waktu karena kesibukan, kondisi kesehatan pasien yang tidak memungkinkan untuk datang langsung, atau pada

situasi pandemi yang mengharuskan pembatasan mobilitas, menjadi menjadi permasalahan dan tantangan yang perlu diatasi oleh penyedia layanan kesehatan (Algarni et al., 2022).

Lamanya waktu tunggu obat ini menyebabkan kelelahan baik fisik maupun emosional pada pasien yang menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi, sebagaimana tercermin pada ulasan dalam akun resmi RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. Rendahnya tingkat kepuasan pasien juga diperkuat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II 2024 dan semester I 2025 yang hanya memperoleh nilai 2,84 (kategori kurang baik) dari standar minimal 3,00 untuk kategori kecepatan layanan farmasi.

Untuk mengatasi permasalahan keluhan tersebut, sejak Maret 2025 RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang telah menjalin kerjasama dengan PT. Jala Niaga Elok (JNE) dalam menyediakan layanan pengantaran obat ke rumah pasien. Layanan ini diharapkan menjadi salah satu solusi untuk mengurangi penumpukan antrian di farmasi rawat jalan, memberikan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi waktu bagi pasien. Namun dari rata-rata 9.648 lembar resep rawat jalan per bulan, baru sekitar 691 resi pengantaran (7%) yang diproses, jauh dari target manajemen sebesar 20% pada tahun 2025 (RSUD Balaraja, 2025). Kondisi ini memerlukan kajian mendalam mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pasien dalam memanfaatkan layanan pengantaran obat. Menurut Andersen (1995) dalam teori *Behavioral Model of Health Services Use* atau teori perilaku penggunaan layanan kesehatan menempatkan faktor predisposisi (jenis kelamin, tingkat pendidikan), faktor

pemungkin (pendapatan, keterpaparan informasi, persepsi biaya, persepsi jarak), dan faktor kebutuhan (status penyakit kronis) sebagai determinan utama pemanfaatan layanan. Penelitian terdahulu di Lebanon menunjukkan bahwa pendapatan dan lokasi tempat tinggal berhubungan signifikan dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat (Abu-farha et al., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan pengantaran obat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang tahun 2025.

## TINJAUAN PUSTAKA

Waktu tunggu penyediaan obat merupakan salah satu indikator kualitas layanan farmasi (Mumtaz et al., 2025). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 menetapkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah  $\leq 30$  menit dan obat racikan  $\leq 60$  menit. Kondisi aktual di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang menunjukkan keterlambatan dalam penerimaan obat racikan rata-rata 39,29% dan obat non racikan 53,66%, jauh di atas standar minimal keterlambatan yang ditetapkan yaitu  $<3\%$  (RSUD Balaraja, 2025). Pelayanan depo farmasi merupakan tempat antri paling lama dari serangkaian proses kunjungan ke rumah sakit (Unairnews, 2019). Waktu tunggu penyediaan obat yang lama dapat menyebabkan penumpukan antrian layanan farmasi. Antrean panjang di loket farmasi ini merupakan pemandangan umum yang sering dikeluhkan pasien dan keluarganya di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit, yang dapat membuang waktu dan memperburuk kondisi kesehatan pasien (Imelda et al., 2025).

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi *Cross Sectional* untuk mempelajari hubungan antara variabel. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang pada bulan Oktober 2025 sampai Februari 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan resep di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang selama periode penelitian berlangsung. Penentuan besar sampel menggunakan rumus *Lemeshow* uji beda dua proporsi dengan tingkat kepercayaan 95% dan kekuatan uji 80%, dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling (Non-Probability Sampling)* yang ditentukan dengan kriteria inklusi yaitu pasien yang menerima pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan, pasien berusia  $\geq 18$  tahun serta pasien yang dapat diajak berkomunikasi. Kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak bersedia berpartisipasi dan pasien dengan kondisi medis tertentu yang mengganggu kemampuan mengisi kuesioner. Variabel dependen

adalah pemanfaatan layanan pengantaran obat (tidak memanfaatkan/ memanfaatkan). Variabel independen meliputi: jenis kelamin, tingkat pendidikan, keterpaparan informasi, pendapatan, persepsi biaya, persepsi jarak, persepsi estimasi waktu tiba, dan status penyakit kronis. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang mengadopsi dari teori dan penelitian terdahulu. Data status penyakit kronis diperoleh dari rekam medis elektronik melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Penelitian ini telah melalui kaji etik yang berasal dari Komite Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dengan nomor 0925-01.017/DPKE-KEP/FINAL EA/UEU/1/2026. Analisis yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase pada setiap variabel. Untuk menguji ada tidaknya hubungan dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ . Kekuatan hubungan diukur menggunakan *Prevalence Ratio (PR)* dengan interval kepercayaan (CI) 95%.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Gambaran Pemanfaatan Layanan, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Keterpaparan Informasi, Persepsi Biaya, Persepsi Jarak, Persepsi ESTimamsi Waktu Tiba, Status Penyakit Kronis pada Pemanfaatan Layanan Pengantaran Obat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang**

| Variabel                   | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------------------|-----------|----------------|
| <b>Pemanfaatan Layanan</b> |           |                |
| Tidak memanfaatkan         | 91        | 60,7           |
| Memanfaatkan               | 59        | 39,3           |
| <b>Jenis Kelamin</b>       |           |                |
| Laki-laki                  | 61        | 40,7           |
| Perempuan                  | 89        | 59,3           |

| Variabel                            | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------------------------------------|-----------|----------------|
| <b>Tingkat Pendidikan</b>           |           |                |
| Rendah                              | 79        | 52,7           |
| Tinggi                              | 71        | 47,3           |
| <b>Pendapatan</b>                   |           |                |
| Rendah                              | 110       | 73,3           |
| Tinggi                              | 40        | 26,7           |
| <b>Keterpaparan Informasi</b>       |           |                |
| Tidak terpapar                      | 66        | 44,0           |
| Terpapar                            | 84        | 56,0           |
| <b>Persepsi Biaya</b>               |           |                |
| Mahal                               | 12        | 8,0            |
| Murah                               | 138       | 92,0           |
| <b>Persepsi Jarak</b>               |           |                |
| Dekat                               | 62        | 41,3           |
| Jauh                                | 88        | 58,7           |
| <b>Persepsi Estimasi Waktu Tiba</b> |           |                |
| Lambat                              | 84        | 56,0           |
| Cepat                               | 66        | 44,0           |
| <b>Status Penyakit Kronis</b>       |           |                |
| Bukan penyakit kronis               | 74        | 49,3           |
| Penyakit Kronis                     | 76        | 50,7           |

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 150 responden, proporsi tertinggi pada variabel jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 89 (59,3%), Pada variabel tingkat pendidikan didapatkan bahwa mayoritas responden merupakan responden dengan tingkat pendidikan rendah sebanyak 79 (52,7%). Mayoritas pendapatan responden masuk dalam kategori pendapatan rendah dengan proporsi sebanyak 110 responden atau 73,3%. Proporsi tertinggi pada variabel keterpaparan informasi didapatkan pada mayoritas responden yang sudah terpapar informasi yakni 84 responden (56,0%). Persepsi responden mengenai biaya layanan sebesar Rp.15,000 yang dibebankan dalam satu kali pengantaran,

mayoritas responden mengatakan biaya layanan tersebut murah dengan proporsi 138 (92,0%) responden. Dari sisi persepsi jarak, sebagian besar responden menganggap jauh yaitu 88 (58,7) responden. Anggapan mengenai kecepatan waktu pengiriman yang telah ditetapkan penyedia dicerminkan oleh variabel persepsi estimasi waktu tiba, dimana mayoritas responden mengatakan estimasi waktu tiba tersebut dikatakan lambat oleh mayoritas responden dengan proporsi 84 (56%). Proporsi status penyakit kronis proporsi tertingginya ada pada responden yang tidak memiliki penyakit kronis yaitu 76 (50,7%) responden.

**Tabel 2. Hubungan Jenis kelamin, Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Keterpaparan Informasi, Persepsi Biaya, Persepsi Jarak, Persepsi Estimasi Waktu Tiba, Status Penyakit Kronis dengan Pemanfaatan Layanan Pengantaran Obat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang**

| Variable                            | Pemanfaatan Layanan |      |              |      | P-value | PR (95% CI)         |
|-------------------------------------|---------------------|------|--------------|------|---------|---------------------|
|                                     | Tidak Memanfaatkan  |      | Memanfaatkan |      |         |                     |
|                                     | n                   | %    | n            | %    |         |                     |
| <b>Jenis Kelamin</b>                |                     |      |              |      |         |                     |
| Laki-laki                           | 37                  | 60,7 | 24           | 39,3 | 1,000   | 1,000 (0,769-1,300) |
| Perempuan                           | 54                  | 60,7 | 35           | 39,3 |         |                     |
| <b>Tingkat Pendidikan</b>           |                     |      |              |      |         |                     |
| Rendah                              | 51                  | 64,6 | 28           | 35,4 | 0,389   | 1,146(0,882-1,489)  |
| Tinggi                              | 40                  | 56,3 | 31           | 43,7 |         |                     |
| <b>Pendapatan</b>                   |                     |      |              |      |         |                     |
| Rendah                              | 73                  | 66,4 | 37           | 33,6 | 0,029   | 1,475(1,021-2,130)  |
| Tinggi                              | 18                  | 45   | 22           | 55   |         |                     |
| <b>Keterpaparan Informasi</b>       |                     |      |              |      |         |                     |
| Tidak terpapar                      | 64                  | 97   | 2            | 3    | <0,001  | 3,017(2,205-4,128)  |
| Terpapar                            | 27                  | 32,1 | 57           | 67,9 |         |                     |
| <b>Persepsi Biaya</b>               |                     |      |              |      |         |                     |
| Mahal                               | 7                   | 58,3 | 5            | 41,7 | 1,000   | 0,958(0,583-1,575)  |
| Murah                               | 84                  | 60,9 | 54           | 39,3 |         |                     |
| <b>Persepsi Jarak</b>               |                     |      |              |      |         |                     |
| Dekat                               | 40                  | 64,5 | 22           | 35,5 | 0,522   | 1,113(0,861-1,485)  |
| Jauh                                | 51                  | 58   | 37           | 42   |         |                     |
| <b>Persepsi estimasi waktu Tiba</b> |                     |      |              |      |         |                     |
| Lambat                              | 60                  | 71,4 | 24           | 28,6 | 0,04    | 1.521 (1,138-2032)  |
| Cepat                               | 31                  | 47   | 35           | 53   |         |                     |
| <b>Status Penyakit Kronis</b>       |                     |      |              |      |         |                     |
| Bukan penyakit kronis               | 48                  | 64,9 | 26           | 35,1 | 0,383   | 1,146(0,885-1,485)  |
| Penyakit Kronis                     | 43                  | 56,6 | 33           | 43,4 |         |                     |

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jenis kelamin ( $p=1,00$ ) tingkat pendidikan ( $p=0,389$ ), persepsi biaya ( $p=1,000$ ), persepsi jarak ( $p=0,522$ ), status penyakit kronis ( $p=0,383$ ) dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat. Hubungan yang signifikan

didapatkan pada variabel pendapatan dengan nilai  $p = 0,029$  dengan nilai PR sebesar 1,475, keterpaparan informasi  $p\text{-value} < 0,001$  dan PR 3,017, serta variabel persepsi estimasi waktu tiba dengan  $p\text{-value} 0,04$  dan PR 1,521 dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang.

## PEMBAHASAN

### Pemanfaatan Layanan Pengantaran Obat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 150 responden, sebanyak 91(60,7%) responden tidak memanfaatkan layanan ini, sehingga dapat dikatakan tingkat pemanfaatan layanan pengantaran obat di RSUD Balaraja Kabuptaten Tangerang masih tergolong rendah.

Kondisi ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Yordania yang menemukan proporsi tidak memanfaatkan sebesar 69,9% (Abu Farha et al., 2022), serta penelitian di Lebanon yang menunjukkan 81,6% peserta belum pernah menggunakan layanan pengantaran obat (Abu Farha et al., 2023).. Rendahnya pemanfaatan ini dikatakan oleh manajemen karena layanan ini masih tergolong baru, yaitu diluncurkan pada Maret 2025, sehingga dimungkinkan masih banyak pasien yang belum mengetahui mengenai keberadaan layanan. Berdasarkan pengamatan dilapangan sudah ada upaya sosialisasi mengenai layanan ini berupa penempatan satu buah *standing banner* di dekat gerai JNE pada ruang tunggu farmasi rawat jalan.

### Hubungan Pendapatan dengan Pemanfaatan Layanan

Pendapatan terbukti berhubungan signifikan dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat ( $p=0,029$ ;  $PR=1,475$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan rendah memiliki kemungkinan 1,475 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan layanan dibandingkan responden dengan pendapatan tinggi.

Dalam kerangka Andersen, pendapatan termasuk *enabling factor* yang memengaruhi kemampuan mengakses layanan. Pemanfaatan layanan sering kali

lebih terkonsentrasi pada pendapatan tinggi (Hababil et al., 2024). Mengutip dari laman TangerangNews.com yang mengatakan bahwa berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), terdapat sekitar 269.090 jiwa dikabupaten Tangerang yang masuk dalam kategori miskin ekstrem. Angka ini merupakan penyumbang terbesar dari 772.078 jiwa penduduk miskin di seluruh Banten. Hal ini di dorong oleh banyak PHK massal karena kebangkrutan perusahaan industri, Hal ini sejalan dengan hasil analisis variabel pendapatan pada penelitian ini. Biaya pengantaran sebesar Rp15.000 per satu kali pengantaran dapat dirasakan sebagai beban tambahan bagi responden berpendapatan rendah, terutama mengingat mayoritas (73,3%) responden berada di bawah UMR Kabupaten Tangerang. Temuan ini konsisten dengan penelitian di Lebanon yang mendapatkan pendapatan berhubungan secara signifikan dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat (Abu Farha et al., 2023) dan literatur yang menyatakan bahwa kondisi ekonomi berpengaruh terhadap akses layanan kesehatan tambahan (Dawkins et al., 2021).

Intervensi yang dapat dilakukan berdasar hasil penelitian ini adalah menyesuaikan tarif layanan dengan kemampuan ekonomi masyarakat yang digambarkan oleh pendapatan responden penelitian ini. Penyesuaian tarif perlu dilakukan dengan sebelumnya melakukan studi perbandingan tarif pengantaran pada beberapa platform belanja online terutama pada tarif *same day delivery* sehingga tarif layanan pengantaran obat dapat lebih kompetitif dan terjangkau oleh golongan masyarakat dengan pendapatan rendah, dengan tetap

mengutamakan kecepatan pengiriman.

### Hubungan Keterpaparan Informasi dengan Pemanfaatan Layanan

Keterpaparan informasi merupakan faktor yang memiliki hubungan paling kuat dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat ( $p < 0,001$ ;  $PR = 3,017$ ). Responden yang tidak terpapar informasi memiliki peluang lebih dari tiga kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan layanan dibanding yang terpapar. Data menunjukkan bahwa 97% responden yang tidak terpapar informasi tidak memanfaatkan layanan. Sebaliknya, 67,9% responden yang terpapar informasi telah memanfaatkan layanan tersebut. Menurut Teori Diffusion of Innovations (Rogers, 2003), distribusi informasi yang efektif merupakan faktor penting dalam adopsi inovasi atau layanan baru.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Herlinawati et al., 2024) yang mendapatkan hubungan signifikan antara keterpaparan informasi dengan pemanfaatan layanan kesehatan ( $p = 0,000$ ). Berdasarkan jawaban responden yang telah terpapar informasi, mengenai dari mana mendapatkan informasi mengenai layanan, didapatkan sebagian besar atau 84,2% responden menjawab mendapatkan informasi dari rumah sakit baik dari banner, maupun dari petugas rumah sakit. Hasil ini dapat menambah referensi pilihan dimana fokus sosialisasi harus dilakukan. Hasil pengamatan lapangan menunjukkan bahwa *banner* informasi layanan hanya satu buah yang terpasang yaitu di pojok area gerai JNE pada ruang tunggu farmasi dan belum menjangkau area lain dirumah sakit seperti area poliklinik (ruang tunggu pelayanan dokter) yang memungkinkan dibaca oleh

pasien atau keluarga saat menunggu pelayanan dokter.

Untuk meningkatkan pemanfaatan layanan maka RSUD Balaraja disarankan untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi dan pemasaran dengan menambahkan *banner* informasi layanan pengantaran obat pada area lain di rawat jalan. Responden yang menerima informasi dari petugas kesehatan, brosur, atau melalui media sosial memperoleh pemahaman yang baik tentang prosedur layanan dan manfaatnya (Tokan et al., 2024). Media promosi seperti video konten yang dikemas secara menarik berisi informasi manfaat layanan juga diperlukan untuk menyasar responden yang tidak dapat membaca serta mengingat mayoritas responden penelitian ini memiliki tingkat pendidikan rendah

### Hubungan Persepsi Estimasi Waktu Tiba dengan Pemanfaatan Layanan

Persepsi estimasi waktu tiba berhubungan signifikan dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat ( $p = 0,04$ ;  $PR = 1,521$ ). Responden yang menganggap estimasi waktu tiba lambat memiliki kemungkinan 1,521 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan layanan. Sebesar 71,4% responden dengan persepsi lambat tidak memanfaatkan layanan. Pada sebuah penelitian dikatakan bahwa biaya pengiriman dan keterlambatan pengiriman adalah masalah yang sering diangkat (Jirjees et al., 2024). Kecepatan pelayanan p

Pengantaran menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam membuat keputusan pemilihan jasa pengiriman (Nansi & Triwibowo, 2022) Berdasarkan pertanyaan terbuka dalam kuesioner, mayoritas responden (37%) penelitian layanan pengantaran obat di RSUD Balaraj ini menginginkan obat tiba dalam rentang waktu 8 jam sampai di hari

yang sama (*same day delivery*). Harapan ini wajar mengingat obat berbeda dengan barang atau paket pengantaran lain, karena obat dibutuhkan segera untuk kelanjutan pengobatan. Teori manajemen pelayanan menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi efisiensi waktu, semakin tinggi kepuasan pengguna dan keputusan pemanfaatan (Saskia & Rachbini, 2025). Berdasarkan hal ini, maka RSUD Balaraja dan pihak penyedia layanan pengantaran perlu meningkatkan kecepatan pengiriman dan mengevaluasi estimasi tiba H+1 dan H+2 yang selama ini diberlakukan dengan mempertimbangkan harapan responden yang menginginkan waktu tiba lebih cepat agar obat lebih cepat sampai di rumah pasien dan dapat segera dikonsumsi untuk keperluan pengobatan

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dari delapan variabel yang diteliti yang diasumsikan sebagai faktor-faktor yang berpengaruh dalam pemanfaatan layanan pengantaran obat, tiga variabel menunjukkan hubungan signifikan dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang tahun 2025, variabel pertama yaitu pendapatan ( $p=0,029$ ;  $PR=1,475$ ), di mana responden berpendapatan rendah 1,475 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan layanan, Hal ini dapat menjadikan pertimbangan agar RSUD Balaraja dapat melakukan studi perbandingan tarif pengantaran dari platform atau aplikasi belanja online agar tarif layanan pengantaran obat lebih kompetitif dan terjangkau bagi mayoritas responden yang berpendapatan rendah dan dengan tetap memperhatikan kecepatan

layanan dalam bentuk kecepatan estimasi waktu pengiriman yang secara statistik berhubungan dengan pemanfaatan layanan pengantaran obat ini. Variabel kedua adalah keterpaparan informasi ( $p<0,001$ ;  $PR=3,017$ ), dimana keterpaparan informasi ini merupakan faktor yang memiliki hubungan paling kuat, di mana responden yang tidak terpapar informasi 3,017 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan layanan.

Temuan ini mengindikasikan pentingnya pemberian informasi mengenai layanan melalui program sosialisasi yang lebih proaktif, dan yang ketiga adalah variabel persepsi estimasi waktu tiba ( $p=0,04$ ;  $PR=1,521$ ), di mana responden dengan persepsi lambat 1,521 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan layanan. Variabel lain seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, persepsi biaya, persepsi jarak, dan status penyakit kronis pada hasil analisis tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan terkait desain studi, ada variabel lain yang belum dimasukkan dalam penelitian, serta teknik sampling yang memberi kesan konsekuensi bahwa hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisir ke populasi yang lebih luas.

## SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, untuk meningkatkan pemanfaatan layanan pengantaran obat, RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang disarankan untuk meningkatkan sosialisasi layanan dengan lebih masif melalui penambahan *banner* layanan pada area ruang tunggu poliklinik (pelayanan dokter) agar sebelum mendapatkan pelayanan resep, pasien sudah terpapar informasi mengenai layanan tersebut, juga membuat video promosi menarik untuk menyasar responden yang

tidak dapat membaca mengingat responden penelitian ini merupakan responden dengan tingkat pendidikan rendah, serta mengoptimalkan promosi melalui media sosial resmi RSUD Balaraja, dengan dasar bahwa keterpaparan informasi merupakan faktor paling penting dan paling kuat yang dapat mempengaruhi pemanfaatan layanan. RSUD juga disarankan untuk melakukan studi perbandingan tarif layanan pada beberapa platform belanja online yang memberlakukan tarif murah, untuk meningkatkan keterjangkauan layanan untuk responden dengan pendapatan rendah. Negosiasi atau usulan juga perlu dilakukan dengan penyedia jasa pengantaran terkait kecepatan estimasi waktu tiba obat, idealnya yang diharapkan responden ada dalam rentang 8 jam atau *same-day delivery* untuk semua cakupan wilayah pengantaran dengan mengingat obat adalah sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh pasien untuk proses pengobatan dan penyembuhan. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan desain studi yang dapat menggali lebih dalam hubungan sebab akibat, menggunakan teknik sampling lain sehingga hasil penelitian dapat digeneralisir ke populasi yang lebih luas, serta menambahkan variabel lain pada penelitian berdasarkan landasan teori atau penelitian sebelumnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abu-farha, R., Alzoubi, K. H., Mukattash, T., Karout, S., Itani, R., Razan, Nassar, & Barakat, M. (2023). *Public perceptions about home delivery of medication service in Lebanon: A cross-sectional survey*.
- Abu Farha, R., Alzoubi, K. H., Mukattash, T., Karout, S., Itani, R., Nassar, R. I., & Barakat, M. (2023). Public perceptions about home delivery of medications service in Lebanon: A cross-sectional survey. *Electronic Journal of General Medicine*, 20(1). <https://doi.org/10.29333/ejgm/12635>
- Abu Farha, R., Alzoubi, K. H., Rizik, M., Karout, S., Itani, R., Mukattash, T., & Alefishat, E. (2022). Public Perceptions About Home Delivery of Medication Service and Factors Associated with the Utilization of This Service. *Patient Preference and Adherence*, 16(July), 2259-2269. <https://doi.org/10.2147/PPA.S377558>
- Algarni, M. A., Alsheikh, M. Y., Fathelrahman, A. I., Alzaidi, M. S., Faqeeh, F. J., Althobaiti, A. M., & Alshahrani, A. M. (2022). Home Drug Delivery Service from the Perspective of Community Pharmacy Staff in Saudi Arabia. *Pharmacy*, 10(6), 162. <https://doi.org/10.3390/pharmacy10060162>
- Dawkins, B., Renwick, C., Ensor, T., Shinkins, B., Jayne, D., & Meads, D. (2021). What factors affect patients' ability to access healthcare? An overview of systematic reviews. *Tropical Medicine & International Health*, 26(10), 1177-1188.
- Dewi, K. R., Marshanda, N., Sindy, & Novansyah, I. D. (2025). *Layanan Kefarmasian Digital: Peluang Inovasi dan Tantangan*. 1(2), 79-86.
- Fathoni, M. M., Fitriani, R., Lestari, F. D., Angembani, V. M. A., Tusholecha, A., Fatmasari, W., Alyajilan, Azaria, S., Amaliah,

- N., Izza, M. S., & Zairina, E. (2020). *Pelayanan Kefarmasian di beberapa Apotek di Indonesia pada Era Pandemi Covid-19*. 8(2), 45-50.
- Hababil, M. P., Firdaus, M. K., Nazhmi, N., & Alghifary, M. R. (2024). *Analisis Pengaruh Pemerataan Ekonomi dalam Upaya Menghapus Ketimpangan Antar Masyarakat*. 1(4), 1-9.
- Herlinawati, Banowati, L., & Nurhasan, H. D. (2024). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS)*. 13(1), 59-73.
- Imelda, R., Aprianti, R., & Pertiwi, W. (2025). *Strategi Peningkatan Minat Masyarakat Terhadap Layanan Pengantaran Obat (GOBAT) melalui promosi efektif di RSUD Jendral Ahmad Yani*. 2, 40-44.
- Jirjees, F., Othman, A. M., Odeh, M., Alobaidi, H., Kharaba, Z., & Adhari, H. (2024). *Exploring public perception and utilization of medication home delivery services in the United Arab Emirates: a cross-sectional study*.
- Mumtaz, A. R. M., Annisaa, E., & Dini, I. R. E. (2025). *Waiting Time for Prescription Drug Services and Influencing Factors at the Outpatient Pharmacy Installation of Diponegoro National Hospital*. *Generics : Journal of research in pharmacy* Vol.5 (1). 63-73.
- Nansi, M. R., & Triwibowo, Y. R. (2022). *Analysis of Factors That Influence Consumer Decisions in Choosing Freight Forwarding Services (Case Study on Dpl Translogistics)*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 317-324.
- Rahayu, T. I., Sari, N. D., & Muftiyani, F. (2022). *Inovasi Pengiriman Obat Berbasis Medodrone ( Medicine Delivery Drone) Sebagai Pengembangan Teknologi*. *Journals of Ners Community*, 13, 170-179. <https://journal.unigres.ac.id/index.php/JNC/article/view/1827>
- RSUD Balaraja, K. M. dan K. P. (2025). *Data Indikator Mutu Unit*.
- Saskia, S., & Rachbini, W. (2025). *Analisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi nilai terhadap kepuasan pengguna transportasi online melalui efisiensi sebagai variabel mediasi*. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 25(1), 1601-1610.
- Tokan, P. K., Owa, K., Robert, D., Bai, M. K. S., Wisanti, E., & Maramis, J. L. (2024). *Bunga Rampai: Media Promosi Kesehatan*.
- Unairnews. (2019). *Waktu Tunggu Pelayanan Obat di RS: Mengapa Selalu Lama?* <https://unair.ac.id/waktu-tunggu-pelayanan-obat-di-rs-mengapa-selalu-lama/>